

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel	<b>Domov pro seniory „Skalka“ v Chebu, příspěvková organizace</b> (dále jen „Domov“)
Adresa sídla poskytovatele	Americká 2176/52, 350 02 CHEB
IČO	71175245
Druh služby	domovy pro seniory (dále jen DPS)
Forma služby	pobytová
Kontaktní údaje	Domov pro seniory „Skalka v Chebu“, příspěvková organizace Americká 2176/52, 350 02 CHEB tel.: 351 012 420 ředitelka: Mgr. Alena Samuelová email: <a href="mailto:reditel@domovskalka.cz">reditel@domovskalka.cz</a> <a href="http://www.domovskalka.cz">www.domovskalka.cz</a>
Datum účinnosti	1.1.2023

### Poslání Domova

Posláním Domova je zajišťovat individuální podporu a péči seniorům k prožití plnohodnotného, důstojného a spokojeného stáří.

### Zásady Domova

- Respektování individuality a důstojnosti** – zaměstnanci plně respektují přání a rozhodnutí uživatele, vždy se k uživateli chovají s úctou a respektem. Potřeby uživatele jsou uspokojovány individuálně, v návaznosti na individuální plánování.
- Bezpečné prostředí** – zajištění klidného, bezpečného a přátelské prostředí. Úcta k člověku a ochrana práv – jednání a zacházení s uživatelem, mlčenlivost personálu.
- Podpora soběstačnosti** – zaměstnanci organizace plně podporují soběstačnost každého uživatele.
- Posilování sociálního začleňování a kontakt s rodinou** – vytvoření možnosti zapojit se do společenského života a podpora kontaktů s osobami blízkými.
- Svobodné rozhodování** – uživatel si sám rozhoduje o využití služby, o změně služby, či o ukončení poskytování služby.
- Odbornost pracovníků** – vzdělaný, kvalifikovaný personál, doplňující si své znalosti, dodržující Etický kodex.
- Paliativní péče** – v terminálním stádiu života uživatele respektujeme jeho přání strávit svůj čas v Domově společně s rodinou a nabízíme našim uživatelům paliativní péči, kterou stále v Domově rozvíjíme.

## **Cíl Domova**

Neustálé zkvalitňování služeb a péče o uživatele.

### **OKRUH OSOB (cílová skupina a její věková struktura)**

Služba je určena dospělým osobám od 60 let a dále seniorům od 65 let věku. Jedná se o osoby, jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti, vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

#### **Věková struktura:**

Dospělí (od 60 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let).

**DPS v souladu s §36 Vyhlášky č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen „Vyhláška“), neposkytuje služby osobám:**

- jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- které nejsou schopny pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční choroby,
- jejichž chování by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

Domov má ve své registraci vymezeno poskytování sociální služby dle §49 Zákona.

### **MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DOMOVA**

86 lůžek.

Z uvedené kapacity jsou 2 lůžka využívána k zajištění bezodkladné péče (přechodný pobyt uživatelů). Tato lůžka slouží k okamžitému přijetí žadatele o službu, který splňuje kritéria cílové skupiny a jehož nepříznivá situace vyžaduje bezodkladnou pomoc (např. propuštění osoby ze zdravotnického zařízení bez zajištění další péče v souvislosti s výkonem povinnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle ustanovení §92 písm. a) a krajského úřadu dle ustanovení §93 písm. a) zákona o sociálních službách. Přechodné zhoršení zdravotního stavu, dlouhodobá hospitalizace, úmrtí či neschopnost pečující osoby nadále zvládat poskytování péče v domácím prostředí ohrožující zdravotní stav zájemce). Délka přechodného pobytu zpravidla nepřekračuje dobu 3 měsíců.

### **ÚZEMNÍ PŮSOBNOST SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Karlovarský kraj, okres Cheb. V individuálních případech lze poskytovat službu i osobám z jiného kraje v rámci slučování rodiny.

### **ČASOVÝ ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně sobot, nedělí a svátků.

## ZÁKLADNÍ ČINNOSTI POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBOU

### ***Poskytnutí ubytování:***

- a) služba je poskytována na adrese Americká 2176/52, Cheb, ubytování je poskytováno celoročně, včetně sobot, nedělí a svátků po celý kalendářní rok,
- b) ubytování zahrnuje úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení, odvoz komunálního a nebezpečného (infekčního) odpadu.

Součástí ubytování je i poskytnutí vytápění, dodávka teplé a studené vody a spotřeba elektrické energie.

Služba DPS je umístěna v sedmi nadzemních podlažích (dále jen „NP“) hlavní budovy. Disponuje 74 jednolůžkovými pokoji s vlastním hygienickým zařízením a kuchyňským koutem a 6 dvoupokoji (ve 2. – 7. NP), kde je společné hygienické zařízení a kuchyňský kout pro dvě osoby.

### ***Poskytnutí stravy:***

Zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, v rozsahu tří hlavních jídel denně (snídaně, oběd, večeře) včetně pitného režimu. U diabetiků na inzulínu Domov zajišťuje druhou večeři. Ve spolupráci s nutričním poradcem zajišťuje Domov nutriční výživu pro uživatele.

Uživatelé se mohou stravovat ve společné jídelně v přízemí hlavní budovy, na pokoji nebo je strava dovážena do společné kuchyňky na každém patře.

### ***Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:***

Službu zajišťují pracovníci v sociálních službách. Jedná se především o:

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny,
- b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- c) pomoc při použití WC.

### ***Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:***

Službu zajišťují pracovníci v sociálních službách. Jedná se především o:

- a) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- b) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- c) pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
- d) pomoc při podávání jídla nebo pití,
- e) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

### ***Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:***

- a) podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začlenění osob.

### ***Sociálně-terapeutické činnosti:***

Domov zajišťuje socio-terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob. Jedná se

především o nabídku aktivizačních činností a péči poskytovanou v konceptu bazální stimulace.

#### ***Aktivizační činnosti:***

- a) volnočasové a zájmové aktivity,
- b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
- c) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

DPS nabízí aktivizační činnosti, které jsou přizpůsobovány uživatelům dle jejich možností a aktuálního zdravotního stavu. Aktivity jsou nástrojem k zachování stávajících schopností uživatelů.

Služba je realizována podle individuálních plánů uživatelů, vycházejících z jejich osobních cílů a potřeb, prostřednictvím klíčových a sociálních pracovníků. Nedílnou součástí je spolupráce všech úseků péče.

#### ***Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:***

Sociální pracovníci poskytují uživatelům základní sociální poradenství. Dále je jim poskytnuta potřebná pomoc při vyřizování jejich osobních záležitostí. Všichni pracovníci Domova dbají na dodržování práv uživatelů při každodenní poskytované péči, jako i při doprovázení uživatelů k lékaři či na jiná odborná zdravotnická vyšetření.

### **ZPŮSOB ZAJIŠTĚNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE**

Zdravotní péče je uživatelům služby zajištěna formou zvláštní ambulantní péče a je poskytována zdravotnickým personálem jako ošetrovatelská péče na základě ordinace ošetrujícího lékaře konkrétního uživatele sociální služby.

Ošetrovatelskou péči poskytuje zdravotnický personál, který má odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu a dále praktické sestry, pracující pod odborným dohledem zdravotnického personálu. Ošetrovatelská péče je poskytována na pokoji uživatele, případně na ošetrovně ve 2. NP hlavní budovy.

Zdravotníci poskytují ošetrovatelskou péči v rozsahu stanoveném lékařem uživatele. Navíc poskytují poradenství v oblasti péče o zdraví, dále zajišťují léky, objednání a odvoz na vyšetření, případné očkování uživatelů.

Do Domova dochází psychiatricka 4x ročně.

Domov poskytuje i paliativní péči, kdy pracuje s Plánem péče v závěru života, jenž vychází z rozpoznávaných a vyjádřených potřeb, přání a preferencí uživatele a rodiny, kteří se na jeho tvorbě aktivně podílejí v průběhu celého pobytu a spolupracuje s mobilním hospicem.

### **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM**

Zájemce o sociální službu DPS získává informace především od sociálního pracovníka, formou osobního jednání, telefonátu či písemně (e-mail, dopis).

Sociální pracovník seznamuje zájemce se základními principy služby DPS a společně definují cíl a přání žadatele s ohledem na poskytované služby. Cílem tohoto jednání je zjistit, zda služba naplňuje očekávání a potřeby žadatele či nikoliv. Během osobního setkání obdrží zájemce tento balíček dokumentů:

- Úhrady za pobyt v Domově

- Informační leták
- Seznam kontaktů na pracovníky jednotlivých úseků
- Vzor smlouvy k nahlédnutí
- Směrnice Domova
- Domovní řád
- Seznam věcí, které bude uživatel při pobytu v Domově potřebovat
- Informace ohledně postupu při přijímání nového uživatele – od podání žádosti po přijetí do Domova
- Informace ohledně cílové skupiny uživatelů Domova
- Informace o podávání stížností
- Informace o poskytovaných službách v Domově

Zájemci je nabídnuta možnost prohlídky domova.

V případě telefonického či písemného dotazování jsou všechny informace podány ústně nebo zaslány v elektronické podobě, v individuálních případech i písemně poštou.

Další informace jsou k dispozici na webových stránkách [www.domovskalka.cz](http://www.domovskalka.cz), kde je možné získat zejména:

- kontakty na jednotlivé zaměstnance
- informace o službách, které poskytuje Domov, popis cílové skupiny,
- žádost o přijetí do Domova ke stažení,
- vzor smlouvy, Domovní řád, doporučený seznam věcí
- a zhlédnout fotogalerii s vybavením Domova a jednotlivých pokojů.

Dále je služba DPS propagována formou informačních letáků, které jsou umístěny na sociálních odborech měst, úřadu práce a na dalších veřejných místech. Informace o službě DPS jsou uvedeny také na elektronickém portále ministerstva práce a sociálních věcí pod názvem Registr poskytovatelů sociálních služeb – [www.iregistr.cz](http://www.iregistr.cz).

### **ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Cena za stravu a ubytování je stanovena Směrnicí o poskytovaných službách Domova včetně jejich úhrad, která je zveřejněna na nástěnce Domova a na webových stránkách, [www.domovskalka.cz](http://www.domovskalka.cz).

Strava se hradí pouze za dny, kdy byla odebrána.

Ubytování se hradí i za dny, které uživatel pobývá mimo Domov.

Maximální výše úhrady se stanoví v souladu s příslušným ustanovením vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách. Po úhradě za ubytování a stravu musí uživatelům zůstat alespoň 15% jejich příjmů.

Úhrada za péči se stanoví ve výši přiznaného příspěvku na péči.

### **DŮVODY PRO ODMÍTNUTÍ UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Jsou uvedeny v ustanovení § 91 odst. 3 Zákona.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis,
- d) osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### **UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

O poskytnutí sociální služby se uzavírá písemná smlouva. Charakter sociální služby neumožňuje anonymitu uživatelů služby. Vzor smlouvy je k dispozici na webových stránkách [www.domovskalka.cz](http://www.domovskalka.cz).

### **ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Již zájemci o službu jsou seznámeni s možností podávat stížnosti.

Domov disponuje schránkami na stížnosti, umístěnými v každém patře na společných kuchyňkách.

Informace ohledně podávání stížností jsou umístěny na nástěnkách ve formě obrazového letáku a přímo na schránkách.

Schránky jsou pravidelně vybírány každé pondělí sociálním pracovníkem.

Stížnosti mohou osoby podávat jakémukoliv zaměstnanci, který dále tuto informaci postoupí svému nadřízenému k prošetření. Mohou je podávat ústně (osobně, telefonicky) či písemnou formou (email, dopis, schránka). Za uživatele mohou podávat stížnosti blízké osoby stejnou formou. Stížnosti mohou být podány s podpisem stěžovatele, ale také anonymně.

Vyřizování anonymních stížností se provádí formou vyvěšení odpovědi u schránky, kde byla stížnost vhozena.

Stížnosti jsou vyřizovány neprodleně, nejdéle však ve lhůtě do 30 dnů od zapsání do evidence. Stěžovatel je informován o vyřízení stížnosti osobně, telefonicky nebo písemnou formou (email, příp. dopis).

### **DŮVODY PRO UKONČENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

K zániku smlouvy o poskytnutí sociální služby dochází úmrtím uživatele.

Dále se mohou poskytovatel a uživatel na ukončení kdykoliv vzájemně dohodnout. Pokud o ukončení smlouvy požádá uživatel, poskytovatel mu vždy k dohodnutému datu vyhoví. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní lhůta pro výpověď uživatelem činí jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:
  - zamlčení výše příjmu přiznaného příspěvku na péči,
  - nezaplacení úhrady, byl-li uživatel povinen úhradu zaplatit,
- b) zamlčí-li uživatel před nástupem do zařízení důležité informace o svém zdravotním stavu, které by měly za následek odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele z důvodů stanovených pro cílovou skupinu poskytovatele,
- c) v případě, kdy poskytovatel není schopen dále zajistit uživateli odbornou péči úměrnou jeho zdravotnímu stavu nebo podporu a péči, která odpovídá jeho individuálním potřebám, a nemohla by tak být zajištěna v odpovídající kvalitě,
- d) jestliže poskytovatel nebude uživateli poskytovat sociální službu v rozsahu sjednaném ve smlouvě z důvodu jeho dlouhodobého pobytu mimo zařízení, který přesáhne 21 dnů po sobě jdoucích,
- e) jestliže součet dnů pobytu osoby mimo Domov při opakovaném dlouhodobém pobytu přesáhne v průběhu 90 kalendářních dnů po sobě jdoucích dobu 42 dnů,
- f) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Domovního řádu,
- g) pokud se na straně poskytovatele služby vyskytnou nepřekonatelné překážky pro poskytování služby (tj. např. nepřiznání dotace na provoz apod.),

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 30 dní a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Ukončení poskytování služby na základě výpovědi ze smlouvy nezakládá právní nárok uživatele na zajištění náhradního ubytování, bydlení a přístřeší ze strany poskytovatele.

## **MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Domov je umístěn v klidné části sídliště Skalka asi 2 km od centra města Cheb. Pro veřejnost, zájemce, rodinné příslušníky a další blízké osoby je dostupnost Domova možná pohodlnou pěší chůzí, místní hromadnou dopravou nebo individuální dopravou.

Hlavní budova Domova čítá 8 NP.

V suterénu budovy jsou umístěné šatny personálu, sklady pomůcek a dezinfekčních prostředků a inko místnost. Dále prádelna se sušárnou, archiv a technická místnost.

V přízemí je umístěna recepce, kanceláře sociálních pracovníků, ředitelky Domova, její zástupkyně, dalších administrativních pracovníků, vrchní sestry, ordinace lékaře a místnost vyhrazená pro kadeřnici, pedikérku. Dále je v přízemí kuchyň s kanceláří vedoucího stravovacího provozu a společná jídelna se zimní zahradou, kterou mohou využívat uživatelé celého objektu. V dalších podlažích hlavní budovy jsou prostory DPS (2. - 7. NP pokoje uživatelů, ve 2 NP se nachází sesterna, ve 3. a 5. pečovatelna).

Domov disponuje 5 výtahy. Uživatelé DPS mohou využívat samostatně 3 z nich.

Pokoje DPS jsou vybavené ošetřovatelským lůžkem s hrazdičkou, nočním stolem, šatní skříní, obývací stěnou, televizí, seniorským křeslem, stolem se dvěma židlemi, kuchyňským koutem s lednicí a bezbariérovým hygienickým zařízením, které je vybaveno toaletou, madly k toaletě, umyvadlem, zrcadlem, sprchou se sprchovací židlí. 74 jednolůžkových pokojů je s vlastním hygienickým zařízením, kuchyňskou linkou a ledničkou, a 6 dvoupokojů, kde je sociální zařízení a kuchyňská linka s ledničkou společně pro dvě osoby. Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, kterým si mohou uživatelé přivolat pomoc. Centrální koupelna je umístěna ve 4. a 6. NP hlavní budovy.

Pokoje si uživatelé mohou dovybavit drobnými osobními předměty.

Domov disponuje dostatečným množstvím mechanických vozíků i vozíků elektrických, chodítek a dalších kompenzačních pomůcek sloužících hlavně ke zlepšení péče o imobilní uživatele.

Dále Domov vlastní několik osobních automobilů, jeden mikrobus pro 9 osob a užitkový vůz pro přepravu stravy.

Uživatelé mohou využívat v celém objektu internetové wifi připojení a možnosti zápůjčky tabletu.

datum

podpis oprávněné osoby